

Tasson-Snelstraat 22
 B-1060 Brussel
 Tel +32 (0)2 538 6633
info@ar-co.be
www.ar-co.be

B.4.3.4.6 Belangenconflicten (RSR p 109)

Auteur	Compliance Officer
Validering	Directiecomité op 17/10/2024
Versie	V1 6/10/2016 V2 4/4/2022 V3 15/10/2024
Inwerkingtreding	
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurders en managers • Personen die direct of indirect verbonden zijn met AR-CO door een zeggenschapsband • Werknemers van AR-CO • Personen aan wie bemiddelingsdiensten zijn uitbesteed
Rechtsgrondslag	<p>Wet betreffende het toezicht op de financiële sector (art. 26) Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (art. 283) Wetboek Vennootschappen en Verenigingen, (voor CV: 6:64 en 6:65) Controlewet verzekeringen (art. 15, 94° (onafhankelijke bestuurder), 40, 41, 45-47) Koninklijk besluit van 8 februari 2022 tot goedkeuring van het reglement van de Nationale Bank van België van 9 november 2021 met betrekking tot de uitoefening van externe functies door leiders en verantwoordelijken voor een onafhankelijke controlefunctie van gereguleerde ondernemingen Circulaire FSMA_2022_06 dd. 25/01/2022 – Praktijkgids voor de IDD-gedragsregels (p.71-87)</p>

Doelstelling, het begrip "belangenconflict" en de regelgeving

Het begrip "belangenconflict" verwijst naar een bewezen of schijnbare situatie waarin een persoon of een organisatie meerdere belangen heeft vanwege de functies of verantwoordelijkheden die in een bedrijf worden bekleed. Die meerdere belangen kunnen met elkaar in conflict komen en de beslissingen of de manier van handelen bederven.

Dit beleid wordt jaarlijks door de raad van bestuur gevalideerd, en geregeld aangevuld met vastgestelde conflicten in de praktijk of met *best practices*.

Het wordt aan de distributiepartners (makelaars en verzekeraar(s)) en -medewerkers ter kennis gebracht via een bijlage aan hun overeenkomst (voor de sinds 2018 gecontracteerde makelaars), of via de bijzondere makelaarspagina op de AR-CO-website.

AR-CO cv maakt geen deel uit van een groep, noch houdt zij filialen in de verzekeringsdistributie aan.

Wet betreffende de verzekeringen, belangenconflicten en transparantie, artikel 283

§ 4. Een verzekeringsonderneming deelt de klant tijdig, voordat een verzekeringsovereenkomst gesloten wordt, **de aard van de vergoeding mee die haar werknemers ontvangen met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst.**

§ 8. Onverminderd artikel 279 **treft en handhaaft de verzekeringsdistributeur doeltreffende organisatorische en administratieve regelingen om alle redelijke maatregelen te kunnen nemen teneinde te voorkomen dat de belangen van de klanten door belangenconflicten**, als bepaald in dit artikel worden geschaad. Die regelingen staan in verhouding tot de verrichte activiteiten, de verkochte verzekeringsproducten en het soort distributeur.

§ 9. **Verzekeringsdistributeurs moeten alle passende maatregelen nemen om belangenconflicten te onderkennen die zich bij het verrichten van verzekeringsdistributiebedrijf voordoen tussen henzelf, met inbegrip van hun bestuurders en werknemers, of een persoon die rechtstreeks of niet rechtstreeks met hen verbonden is door een zeggenschapsband, en hun klanten of tussen hun klanten onderling.**

§ 10. Indien de door een verzekeringsdistributeur overeenkomstig paragraaf 8 getroffen organisatorische of administratieve regelingen voor de omgang met belangenconflicten ontoereikend zijn om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico dat de belangen van de klant worden geschaad, zal worden voorkomen, **maakt de verzekeringsdistributeur tijdig, voordat een verzekeringsovereenkomst wordt gesloten, op heldere wijze de algemene aard of de bronnen van belangenconflicten bekend aan de klant.**

Maatregelen voor deugdelijk bestuur (B.4.3.4.5)

1. Alle werknemers van AR-CO moeten situaties vermijden die zouden kunnen leiden tot een conflict tussen hun financiële of persoonlijke belangen, van vermogensrechtelijke aard of niet, en die van AR-CO.

Als zich een belangenconflict voordoet, moet de medewerker of elke andere betrokken persoon advies inwinnen bij de Compliance Officer.

Als de medewerker een polis heeft afgesloten bij AR-CO, mag hij/zij de polis niet beheren of vergaderingen bijwonen waar beslissingen worden genomen over de polis of een mogelijke claim.

2. Indien een medewerker een significant financieel belang heeft (5% of meer van de aandelen) of een mandaat heeft in een bedrijf of organisatie waarmee AR-CO zaken doet of zal doen, kan er een potentieel belangenconflict ontstaan. De werknemer moet daarom het directiecomité informeren over dergelijke aandeelhouderschappen of mandaten en zijn goedkeuring verkrijgen. De medewerker dient zich te onthouden van enige betrokkenheid bij contractonderhandelingen, betalingen of geschillen.

3. Concurrentie

Het commerciële beleid van AR-CO is gebaseerd op eerlijke concurrentie met andere marktspelers en op het actief bestrijden van alle beperkende en onwettige praktijken zoals bepaald in de Europese en Belgische mededingingsregels.

Alle medewerkers zijn verplicht:

- zich te onthouden van elke handeling die een inbreuk zou kunnen vormen op het mededingingsrecht;
- zich te onthouden van elke mondelinge en/of schriftelijke verklaring die de indruk zou kunnen wekken dat AR-CO betrokken is bij inbreuken op het mededingingsrecht;
- het advies in te winnen van de Compliance Officer om, in geval van twijfel, te bepalen of een gedraging of een verklaring een inbreuk vormt op het mededingingsrecht;
- de Compliance Officer te informeren indien objectieve gedragingen of uitspraken als een inbreuk op het mededingingsrecht kunnen worden beschouwd.

4. Belangenconflicten binnen vennootschapsorganen

Het beleid inzake het beheer van belangenconflicten is eveneens van toepassing op alle uitvoerende, niet-uitvoerende en onafhankelijke bestuurders.

Bestuurders en leidinggevenden moeten handelen in het belang van AR-CO.

Bij een belangenconflict moet het op transparante wijze worden gemeld en moet men zich onthouden.

Als een bestuurder, direct of indirect, een eigendomsrecht heeft dat in strijd is met een beslissing van de raad van bestuur, moet hij dit melden voordat de raad van bestuur een beslissing neemt. Hij mag niet deelnemen aan de beraadslaging noch stemmen over die beslissing. Hetzelfde geldt voor een lid van de raad van bestuur met betrekking tot beslissingen van het directiecomité.

Bij een belangenconflict tussen de persoonlijke belangen van een bestuurder of een lid van de directie, of van hun partner en/of familielid tot in de tweede graad, en de belangen van AR-CO, moet de betrokken persoon de raad van bestuur op de hoogte stellen van dat belangenconflict en zich onthouden van deelname aan het besluitvormingsproces en de uiteindelijke beslissing.

Bestuurders en managers zijn niet gemachtigd om in hun persoonlijke naam, rechtstreeks of onrechtstreeks, overeenkomsten of contracten voor bezoldigde diensten met AR-CO aan te gaan zonder de principiële toestemming van het remuneratiecomité en/of de uitdrukkelijke toestemming van de CEO.

Wanneer zij een mandaat uitoefenen in een onderneming, mag AR-CO enkel diensten van deze onderneming verkrijgen onder normale marktomstandigheden. De betrokken persoon mag op geen enkele wijze tussenkomen bij AR-CO of de onderneming in verband met het contract. In alle gevallen moet de Compliance Officer op de hoogte worden gesteld van het belangenconflict en moet zijn standpunt worden gevraagd.

De Statuten (2020) bepalen ter zake:

Artikel 23 – Beraadslaging en belangenconflict, alinea 5

Indien een bestuurder een rechtstreeks of onrechtstreeks belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die tot de bevoegdheid van de raad van bestuur behoort, moet hij of zij dit melden aan de andere bestuurders vóór de beraadslaging over deze kwestie en zal hij of zij niet kunnen deelnemen aan de beraadslaging en de stemming. Zijn of

haar verklaring, alsook de rechtvaardigingsgronden betreffende het strijdige belang moeten worden opgenomen in de notulen van de raad van bestuur die de beslissing moet nemen. In het geval waarbij alle bestuurders een belangenconflict hebben, wordt de beslissing of de verrichting aan de algemene vergadering voorgelegd. Wanneer de algemene vergadering de beslissing of de verrichting goedkeurt, kan de raad van bestuur of het directiecomité ze uitvoeren.

Artikel 26 – Directiecomité, alinea 5

Indien een lid van het directiecomité een rechtstreeks of onrechtstreeks belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die tot de bevoegdheid van het comité behoort, moet hij of zij dit melden aan de andere leden vóór de beraadslaging over deze kwestie en zal hij of zij niet kunnen deelnemen aan de beraadslaging en de stemming. Zijn of haar verklaring, alsook de rechtvaardigingsgronden betreffende het strijdige belang, moeten worden opgenomen in de notulen van het directiecomité. De beslissing moet in dergelijk geval door de raad van bestuur worden genomen.

Procedure:

- Verplicht melden aan de andere bestuurders bij aanvang van de vergadering of ten laatste bij agendapunt. De verklaring en toelichting over de aard van dit strijdig belang worden opgenomen in de notulen van een vergadering. Extract van notulen in het jaarverslag. Deze transparantieplichting geldt niet voor de niet-financiële conflicten.
- De bestuurder met het belangenconflict mag niet deelnemen aan de beraadslaging en de stemming; onthoudingsplicht.
- De andere bestuurders binnen de raad van bestuur nemen de beslissing of voeren de verrichting uit. Motivering over aard, financiële gevolgen en liquiditeit en van de beslissing.
- Wanneer alle bestuurders een belangenconflict van vermogensrechtelijke aard hebben, wordt de beslissing of de verrichting aan de algemene vergadering voorgelegd. Transparantie via Jaarverslag en revisor...
- Bij conflict in directiecomité, verplichte delegatie naar raad van bestuur.

Voorkomen van belangenconflicten door algemene procedures (2022)

In overeenstemming met de huidige wetgeving stelt AR-CO alles in het werk om haar producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, in het belang van haar klanten. Daartoe wil de onderneming belangenconflicten voorkomen, en meer bepaald belangenconflicten die de belangen van een of meer van haar klanten kunnen schaden of een negatieve impact op hen kunnen hebben, door ze af te zetten tegen de belangen van andere klanten, een verzekeringstussenpersoon, de onderneming zelf of een van haar werknemers.

Het bedrijf neemt met name passende maatregelen om belangenconflicten op de volgende gebieden te voorkomen: het geven van verzekeringsadvies, schadebeheer, beloning van verzekeringstussenpersonen, vertrouwelijkheid van informatie en relatiegeschenken.

Het beleid van het bedrijf ter voorkoming van belangenconflicten is georganiseerd in overeenstemming met de huidige wetgeving en is gebaseerd op de volgende principes:

- Identificatie van potentiële conflicten;
- De procedure voor het beheren van conflicten die zich hebben voorgedaan of waarschijnlijk zullen optreden;
- Informatie aan klanten over specifieke belangenconflicten;
- Bijhouden van een opvolgingsdossier van belangenconflicten;

- Informatie aan klanten over het beleid inzake het beheer van belangenconflicten;
- Werknemerstraining;
- De uitvoering en permanente evaluatie van het beleid.

Op het niveau van productvoorwaarden

AR-CO verbindt zich ertoe de algemene of bijzondere voorwaarden met betrekking tot eventuele conflicten die inherent zijn aan de producten regelmatig te verbeteren. Dit gebeurt volgens de interne procedure voor de ontwikkeling en het beheer van producten, zonder enige externe tussenkomst. BA-polissen bevatten objectiviteitsclausules.

Op het niveau van verkoop, acceptatie en onderschrijving van polissen

AR-CO hanteert dezelfde generaties algemene voorwaarden voor elk type klant/product en discrimineert op geen enkele manier. Het moedigt klanten aan om nieuwe producten te volgen, zodat ze kunnen profiteren van de nieuwste voorwaarden en tarieven. Uitzonderingen op deze regel worden vermeld.

Indien er zich een fundamenteel belangenconflict zou stellen bij AR-CO, die haar belet loyaal, billijk en professioneel te handelen tegenover de potentiële klant, zal zij haar diensten niet verlenen.

De onderneming werkt alleen met erkende verzekeringstussenpersonen en -distributeurs. De relaties met die distributeurs zijn gebaseerd op haar kernwaarden en alle gedragscodes van de sector. AR-CO kent op geen enkel moment voordelen toe aan tussenpersonen, met uitzondering van commissies op premies, toegekend per afgesloten polis zonder drempel, gedefinieerd per product en zonder het ene product boven het andere te bevoordelen, behalve op uitdrukkelijk verzoek van de klant en na goedkeuring door een directeur. Interne medewerkers ontvangen geen vergoeding voor directe verkoop.

Op het niveau van polisbeheer

In geval van wanbetaling van de premie, opschorting of beëindiging van het contract, behandelt AR-CO elke klant op dezelfde niet-discriminerende wijze en in overeenstemming met de recentste jurisprudentie.

Op het niveau van schadebeheer

AR-CO behandelt elk schadegeval objectief en zonder vooringenomenheid.

De onderneming verbindt zich ertoe informatie over klanten en hun schadegevallen te beperken tot strikt noodzakelijke en betrokken medewerkers.

De algemene voorwaarden beschrijven het beheer van het geschil, de aanstelling van adviseurs (juridisch en technisch), evenals eventuele belangenconflicten die kunnen ontstaan in geval van een schadegeval, en de handhaving van het verhaalsrecht van de verzekeraar op de verzekerden.

Wanneer een vaste expert van AR-CO door de rechtbank wordt aangewezen als gerechtelijk deskundige, ligt hij de betrokken partijen in over deze situatie.

Wanneer een vaste expert van AR-CO vooraf door andere partijen wordt geraadpleegd zonder te weten dat een klant van AR-CO betrokken is, informeert hij de partijen zodra hij daarvan op de hoogte is en behandelt hij de schadeclaim niet voor de onderneming, nadat hij ook de betrokken partijen heeft geïnformeerd.

Deze regels zijn opgenomen in dit beleid en/of in de contracten die AR-CO met haar experts afsluit.

Beheer van specifieke conflicten

Elk conflict zal door minstens twee personen behandeld worden. De medewerker zal zijn/haar dossier overdragen aan de managers of directeuren, die een oplossing zullen vinden - eventueel na overleg met de Compliance Officer.

Wanneer de directie van mening is dat een belangenconflict op geen enkele manier beheersbaar is, kan zij besluiten geen verdere tussenkomst te verlenen voor deze klant.

Informatie voor de klanten

Over het beleid inzake conflictenbeheer

Aan het begin van de relatie met een klant informeert AR-CO de klant beknopt over haar beleid inzake belangenconflicten. Die informatie is opgenomen in de “bedrijfsfiche” en wordt gecommuniceerd op een duurzame drager of via de website van de onderneming. Indien de klant erom vraagt, zal dit beleid nader worden toegelicht. Daarnaast wordt er in de algemene voorwaarden naar verwezen.

Over specifieke belangenconflicten

Wanneer een potentieel belangenconflict wordt vastgesteld, wordt de Compliance Officer op de hoogte gebracht. De nodige maatregelen zullen dan worden genomen om het conflict voldoende te beheersen en de belangen van de klant te beschermen.

Indien dat onmogelijk blijkt, wordt het bestaan en de redenen van het betreffende belangenconflict aan de klant meegedeeld, zodat die met kennis van zaken kan beslissen of hij nog gebruik wil maken van de diensten van AR-CO.

Documentatie van belangenconflicten bij bemiddeling

Naast potentiële belangenconflicten wordt er documentatie bijgehouden van belangenconflicten die zich voordoen en die een groot risico vormen dat de belangen van een of meer cliënten worden geschaad.

De Compliance Officer houdt een dossier van elk voorgevallen belangenconflict bij, hetzij op papier hetzij elektronisch, in een beveiligde compliance folder of in een register. Hij rapporteert daarover in zijn jaarrapport aan het directiecomité en de raad van bestuur. Hij is verantwoordelijk voor de aanvulling van deze procedure.